

ORASI ILMIAH

WISUDA PERIODE I TA 2019/20 WILAYAH I

Digitalisasi Pelayanan Pajak

Pembicara

Dr. Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP., M.Si.

Universitas Terbuka Convention Center

Jl. Cabe Raya,
Pondok Cabe,
Pamulang,
Tangerang Selatan
15418

1500024
Halo UT



@UnivTerbuka

12
NOV
2019

ORASI ILMIAH
DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK

Oleh:

Dr. Iqbal Miftakhul Mujtahid, S.IP., M.Si.

(iqbal@ecampus.ut.ac.id)

Disampaikan dalam

Upacara Wisuda Periode I Wilayah I Tahun 2019

Universitas Terbuka

12 November 2019

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Salam sejahtera untuk kita semua.

Yang terhormat:

1. Ketua dan Anggota Senat Universitas Terbuka
2. Dewan Pengawas Universitas Terbuka

Yang saya hormati:

1. Rektor Universitas Terbuka
2. Para Pimpinan Universitas Terbuka
3. Para Direktur Universitas Terbuka
4. Para Undangan
5. Wisudawan dan keluarga yang berbahagia

Pertama-tama saya mengucapkan selamat kepada para wisudawan program diploma, sarjana dan pascasarjana Universitas Terbuka yang hari ini telah menyelesaikan program pendidikan diploma, strata satu (S1) dan strata dua (S2). Ucapan selamat juga saya sampaikan untuk keluarga para wisudawan yang turut berjuang dalam menyelesaikan studi saudara-saudara. Ini adalah hari permulaan perjalanan baru untuk melaksanakan pengabdian dan mengamalkan ilmu yang diperoleh di Universitas Terbuka.

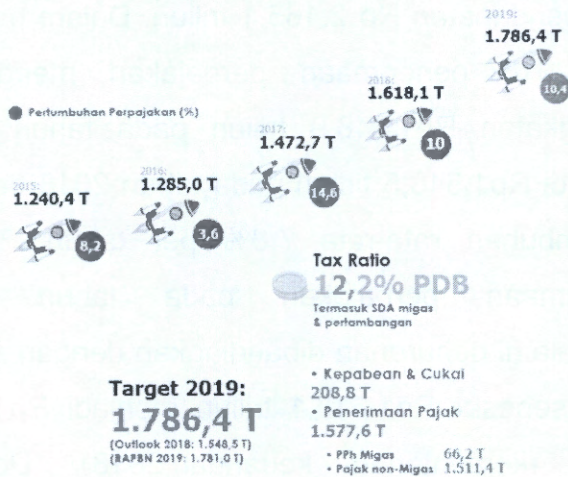
Pada kesempatan yang berbahagia ini, perkenankan saya menyampaikan pandangan saya dalam orasi ilmiah yang saya beri judul DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK. Semoga paparan saya dapat memberikan manfaat kepada kita semua.

Hadirin yang berbahagia.

Sudah menjadi pengetahuan kita bersama, bahwa pajak adalah instrumen yang sangat penting dalam kehidupan sebuah negara. Target kontribusi pajak dalam APBN 2019 mencapai Rp 1.786,4 triliun, dari total pendapatan Rp 2.165,1 triliun. Dalam periode 2014-2018 penerimaan perpajakan mengalami peningkatan Rp1.146,9 triliun pada tahun 2014 menjadi Rp1.548,5 triliun pada tahun 2018 dengan pertumbuhan rata-rata 7,8% per tahun. Target penerimaan perpajakan pada tahun 2018 mengalami penurunan dibandingkan dengan APBN 2018 sebesar Rp1.618,1 triliun menjadi Rp1.54,8 triliun (kementerian keuangan,2018). Dengan demikian, jelas sekali bahwa pajak ibarat darah dalam tubuh negara. Pajaklah yang menghidupi kelangsungan negara. Karenanya, penting sekali bagi pemerintah untuk mencapai target tersebut.

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan seoptimal mungkin bagi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan

negara. Selain wajib, sebetulnya membayar pajak juga adalah hak dari setiap warga negara, karena turut membangun negara adalah hak dari setiap warga negara.



Sumber: Dirjen pajak 2019.

Untuk dapat mencapai target yang demikian besar tersebut, pemerintah sudah seharusnya melakukan terobosan-terobosan yang seiring dengan perkembangan zaman dan kecenderungan gaya hidup masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan di bidang pajak adalah digitalisasi

pelayanan pajak dalam bentuk perpajakan *online*. Kemudahan penggunaan dirasakan memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak *online*, dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan signifikan positif dengan sistem pajak *online* (Mustapha & Obid, 2015).

Masyarakat kita kian terbiasa dengan penggunaan handphone/smartphone dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, penggunaan *platform online* pada pembayaran pajak tentunya akan lebih mendekatkan pelayanan pajak kepada wajib pajaknya. Hal ini ditegaskan pula melalui Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-42/PJ/2017.

Hadirin yang berbahagia,

Fenomena pembayaran pajak elektronik sebenarnya bukan hal yang baru. Beberapa tahun lalu, pajak memang sudah dapat dibayar secara elektronik atau melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Sistem pembayaran ini telah diberlakukan sejak tahun 2013, dan biasa kita kenal sebagai

layanan *id-billing* dari Dirjen Pajak. Sistem pajak *online* telah mendapat perhatian besar secara global melalui pengembangan teknologi informasi, yang memengaruhi sistem administrasi perpajakan. Dengan munculnya teknologi informasi (TI), adalah mungkin bagi administrator pajak untuk meningkatkan sistem administrasi pajak dengan menciptakan kesadaran tentang struktur pajak mereka bahwa sebagian besar wajib pajak memiliki pengetahuan yang terbatas (Adeyemi, 2013).

Sistem *id-billing* ini memiliki keterbatasan, yaitu pembayaran yang dapat dilakukan dengan sistem ini hanya pembayaran pajak penghasilan. Bahkan pada awal kemunculannya, *id-billing* juga belum dapat dilakukan di semua bank. Namun seiring berjalannya waktu, pemerintah mencoba mengembangkannya dengan mengeluarkan SSE Pajak versi 2 dan SSE Pajak versi 3.

Menyusul diberlakukannya sistem *id-billing*, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sistem pembayaran yang disebut *e-filing* pajak. *E-filing* pajak merupakan aplikasi dan pemberitahuan terkait

wajib pajak di website Dirjen Pajak. Ke depannya, para wajib pajak dapat mengisi formulir pembayaran di situs Dirjen Pajak secara *online*.

Sistem pajak online disebut sebagai transmisi informasi pajak langsung ke administrasi pajak menggunakan internet (Edwards-Dowe, 2008). Sistem pajak online membuat dampak yang efektif pada ekonomi menuju peningkatan tingkat pendapatan dan kepatuhan pajak oleh pembayar pajak. Ini karena kenyamanan, penghematan waktu, efektivitas biaya dari administrator pajak dan pembayar pajak (Azmi, Kamarulzaman, & Hamid, 2012). Pemerintah melakukan inovasi ini tidak berhenti pada sistem *id-billing* dan *e-filing* pajak ini. Pengintegrasian kedua sistem tersebut juga dilakukan. Dan setelah perintegrasian kedua sistem tersebut, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan DJP *Online*.

E-filing sebagai bentuk perkembangan revolusi industri 4.0 telah diimplementasikan sejak 2015. Namun berdasarkan fakta di lapangan dan didukung hasil penelitian sebagaimana dilakukan

oleh Prasetyanti dkk. menunjukkan bahwa banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-filing*, sehingga mereka tetap memerlukan jasa petugas pajak dalam mengisi *e-filing* (Prasetyanti, 2018).

Tentunya hal ini harus segera dituntaskan oleh pemerintah, terlebih di era digitalisasi ekonomi yang mengubah pola bisnis yang semula konvensional menjadi serba digital (*online*), atau *e-commerce*. Aspek-aspek yang memengaruhi UKM di Indonesia mengadopsi *e-commerce* ini diatur dalam empat kelompok, yaitu: faktor teknologi, faktor organisasi, faktor lingkungan dan faktor individu. Berdasarkan survei terhadap 292 UKM Indonesia, ditemukan bahwa manfaat yang dirasakan, kesiapan teknologi, pemilik inovasi, kemampuan TI pemilik dan pengalaman TI pemilik adalah faktor penentu yang memengaruhi UKM Indonesia dalam mengadopsi *e-commerce* mereka (Rahayu & Day, 2015). Dengan bergesernya pola-pola tersebut, (Rahayu & Day, 2015) mengingatkan

agar pemerintah harus mengatur perpajakan terkait dengan transaksi yang akan ditimbulkan.

E-commerce memang memiliki implikasi perpajakan yang rumit. Menurut (Cahyadi & Margana, 2018), khususnya bagi Direktorat Jenderal Pajak, persoalan yang muncul adalah mendata dan mengontrol jumlah pelaku dan total nilai transaksi *e-commerce*.

Akan tetapi, di balik tantangan yang besar tersebut, digitalisasi pelayanan pajak adalah sebuah keniscayaan. Keunggulan dari penggunaan sistem *online* adalah dari segi keamanannya. Pajak *online* dinilai lebih aman, disebabkan oleh adanya *Electronic Filing Identification Number* (EFIN). EFIN ini menjamin layanan dan transaksi pajak yang dilakukan melalui website *online* Pajak ataupun ATM akan terenkripsi secara aman dan rahasia.

Kedua, melalui pajak dengan sistem *online* ini, efisiensi wajib pajak akan meningkat. Hal ini dapat terlihat dari sisi waktu maupun tenaga. Transaksi perpajakan dapat dilakukan di mana saja

dan kapan saja, dengan cara yang mudah. Dan keunggulan ketiga yang dimiliki adalah layanan ini bisa kita peroleh secara gratis.

Bapak dan Ibu yang saya hormati

Sebagai catatan akhir dalam orasi ilmiah kali ini, ada beberapa kekurangan yang cukup signifikan dalam implementasi digitalisasi pelayanan pajak ini. Perlu diakui bahwa salah satu letak kekurangan dari pajak *online* berada pada fiturnya yang belum sepenuhnya dipahami para wajib pajak. Dampaknya, saat melakukan transaksi terkait pajak, banyak kesalahan yang terjadi dan dialami para wajib pajak. Kesalahan-kesalahan tersebut misalnya kesalahan dalam mengisi formulir, atau terlewat mengisi salah satu syarat. Selain itu ada wajib pajak yang lupa meminta bukti *e-filing* pasca transaksi.

Jika semua kendala teknis saat melakukan transaksi perpajakan *online* telah terselesaikan, maka diprediksi transaksi tersebut akan mengalami peningkatan, yang dengan sendirinya menambah lagi penerimaan pajak kita. Tentunya semua kebaikan dari implementasi *platform* ini tidak akan

dapat dipisahkan dari pelayanan insan perpajakan yang prima dalam melayani hak dan kewajiban warga negara dalam membayar pajak.

Ketua Senat Universitas Terbuka, para pimpinan Universitas Terbuka, hadirin yang berbahagia. Demikian paparan yang dapat saya sampaikan. Semoga bermanfaat bagi kita semua. Saya mohon maaf jika ada hal yang kurang berkenan. Mari kita bersiap untuk generasi emas Indonesia sadar pajak. Dengan sadar pajak diharapkan dapat membentuk pola pikir generasi muda bahwa pajak itu penting bagi negara. Atas perhatian Bapak dan Ibu semua, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi

Wabarakaatuh.

Daftar Pustaka

- Adeyemi, A. (2013). *Assessing the Effects of Taxation System on Nigerian Economic Growth*. 185.
- Azmi, A. A. C., Kamarulzaman, Y., & Hamid, N. H. A. (2012). Perceived risk and the adoption of tax e-filing. *World Applied Sciences Journal*, 20(4), 532–539.
- Cahyadi, A., & Margana, I. O. (2018). Kebijakan Optimasi Pajak Penghasilan dalam Kegiatan E-Commerce. *Veritas et Justitia*, 4(2), 358–387.
- Edwards-Dowe, D. (2008). E-filing and e-payments—The way forward. *Caribbean Regional Technical Assistance Centre (CARTAC), Paper Presented at the Caribbean Organization of Tax Administration (COTA) General Assembly*.
- Kementerian Keuangan RI. (2018). APBN 2019 Penerimaan Pajak dan Kebijakan Perpajakan.

- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Prasetyanti, L. Y. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Dan Bagian Fungsional Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta*.
- Rahayu, R., & Day, J. (2015). Determinant Factors of E-commerce Adoption by SMEs in Developing Country: Evidence from Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 142–150.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.423>